



## Offensiv adfærd mod buskontrollører

Friis, Camilla Bank; Liebst, Lasse Suonperä; Philpot, Richard; Lindegaard, Marie  
Rosenkrantz

*Publication date:*  
2018

*Document version*  
Andet version

*Document license:*  
[Andet](#)

*Citation for published version (APA):*  
Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R., & Lindegaard, M. R. (2018). *Offensiv adfærd mod buskontrollører*.  
Københavns Universitet og Det Kriminalpræventive Råd.



# Offensiv adfærd mod buskontrollører

Camilla Bank Friis, Lasse Suonperä Liebst,  
Richard Philpot og Marie Rosenkrantz Lindegaard

Sociologisk Institut  
Københavns Universitet

2019



DET KRIMINAL  
PRÆVENTIVE RÅD

# Indholdsfortegnelse

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUKTION .....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>BEGREBSAFKLARING .....</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>UNDERSØGELSENS DATAGRUNDLAG OG DESIGN .....</b>         | <b>5</b>  |
| <b>RAPPORTENS AFSNIT .....</b>                             | <b>6</b>  |
| <b>1. AFGIFTSSITUATIONER OG OFFENSIV KUNDEADFÆRD .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>2. HVEM ER DE OFFENSIVE KUNDER?.....</b>                | <b>10</b> |
| <b>3. TILSKUERE OG TIDSPUNKT .....</b>                     | <b>12</b> |
| <b>4. AFGIFTSTYPER.....</b>                                | <b>13</b> |
| <b>5. TYPER AF KONTROLLØRHANDLINGER .....</b>              | <b>14</b> |
| SAMTALE MED KUNDEN .....                                   | 15        |
| HENVISNING TIL AUTORITET .....                             | 17        |
| FYSISK AFGRÆNSNING AF KUNDENS RUM .....                    | 19        |
| BRUG AF TREDJEPART .....                                   | 21        |
| <b>OPSUMMERING OG ANBEFALINGER.....</b>                    | <b>22</b> |
| <b>LITTERATUR .....</b>                                    | <b>24</b> |

*Udarbejdelsen af denne rapport er finansieret af Trafikselskabet Movia. Københavns Universitet har ophavsret til rapporten. Det Kriminalpræventive Råd har støttet formidlingen af projektet. Rapportens gennemførelse, resultater og vurderinger er alene forfatterens ansvar.*

*Bemærk at dele af rapportens data og resultater indgår i en endnu ikke fagfællebedømt videnskabelig artikel, der er tilgængelig som preprint: Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R., & Lindegaard, M. R. (2019, May 22). Ticket Inspectors in Action: Body-worn Camera Analysis of Aggressive and Nonaggressive Passenger Encounters. <https://doi.org/10.31234/osf.io/jcazp>*

## Introduktion

Billetkontrollører udfører et konfliktfyldt arbejde, som er forbundet med en risiko for trusler og vold i deres daglige kontakt med kunder i bussen. Projektet, som ligger til grund for denne rapport, tager udgangspunkt i, at adfærdsmønstre i konfliktsituationer kan være afgørende for, hvordan situationerne udvikler sig. Formålet med nærværende undersøgelse er hermed at tilvejebringe viden om, hvordan billetkontrollører kan minimere risikoen for trusler og vold ved at benytte sig af bestemte handlingsstrategier. Til dette formål indsamlede vi i samarbejde med 19 billetkontrollører videoer fra deres arbejdsliv, optaget ved hjælp af kropskameraer. Disse optagelser dokumenterer, hvad der helt konkret sker, når de deler afgifter ud.

Resultatet af vores studie præsenteres i nærværende rapport, der peger på en række hensigtsmæssige og mindre hensigtsmæssige måder at håndtere mødet med potentielt offensive kunder. Denne viden er ikke blot forskningsmæssigt interessant, men er også vigtig i forhold til præventivt arbejde: Med den rette viden og efterfølgende træning kan billetkontrollørerne, gennem deres adfærdsstrategier, være med til at forebygge, at konflikter udmunder i trusler og vold.

Den hidtidige forskning i kontrollørers risiko for trusler og vold er sparsom (se dog Assunção & Medeiros 2015; Essenberg 2003) og generelt har studiet af arbejdsrelaterede konflikter fokuseret på, hvordan forskellige personlige egenskaber (fx alder, køn), interne arbejdsrelationer eller arbejdsmiljøet udgør risikofaktorer (Manzoni & Eisner 2006; Aquino & Bommer 2003; Aquino & Thau 2009; Gacki-Smith; Juarez & Boyett 2009). Den eksisterende forskning har således kun i begrænset omfang undersøgt, hvad der konkret sker i konfliktsituationer. Og det er særligt på dette punkt, at nærværende undersøgelse tilvejebringer ny viden ved at undersøge, hvad der sker i det potentielt konfliktuelle møde mellem kontrollør og kunde.

I figur 1.a. nedenfor tydeliggøres undersøgelsens tilgang til studiet af arbejdsrelaterede konflikter. Kunde og kontrollør har begge forudgående erfaringer og personligheder (fx arbejds erfaring, ansvarsroller, temperament og velvære) som de bringer med ind i situationen. I det konkrete møde om en afgift vil de to parter kommunikere og benytte sig af forskellige former for verbal og kropslig adfærd, situeret i tid og rum. Den specifikke adfærd, som kunde og kontrollør udviser, vil udmunde i et enten ønskværdigt neutralt møde eller en uønsket interaktion, hvor kontrolløren udsættes for offensiv kundeopførsel. Med denne situationsfokuserede tilgang til aggression understreges det, at det ikke blot er mennesket bag, men også den konkrete interaktion mellem de involverede personer, der skaber grobund for eventuelle konflikter (Collins 2008).

Figur 1.a. Oversigt over faktorer involveret ved offensiv adfærd.



## Begrebsafklaring

I undersøgelsen ser vi på billetteringsmøder, hvor en kontrollør afgør, at en kunde ikke har en gyldig billet og derfor skal have en afgift, der beløbsmæssigt er på kr. 750. Denne hændelse bliver igennem rapporten henvist til som 'afgiftssituation'. Termen 'offensiv adfærd' bruges i rapporten til at karakterisere de tilfælde, hvor en kunde udviser grænseoverskridende, autoritetsudfordrende eller direkte aggressiv adfærd. Offensiv skal altså i denne sammenhæng forstås som adfærd, hvor en kunde direkte modsætter sig kontrollørens afgørelse. Nedenfor oplistes, hvad der i denne undersøgelse er defineret som offensiv kundefadfærd:

- Prøve at diktere og tage kontrol i situationen ved eksempelvis at sige "det bestemmer du ikke" eller "det må du ikke".
- Bande ad kontrolløren.
- Udføre truende gestikulation og kropsholdning – eksempelvis ved at pege direkte på kontrolløren eller vise kropsstyrke ved at løfte sig op i gelænderet foran kontrolløren.
- Råbe eller hæve stemmen over for kontrolløren.
- Stille sig tæt op ad kontrolløren ansigt til ansigt.
- Prøve at mase sig forbi kontrolløren med eller uden fysisk styrke.
- Berøre kontrolløren – eksempelvis ved at prikke til eller holde fast i kontrolløren.
- Filme eller tage billeder af kontrolløren.
- Indirekte true kontrolløren ved at hentyde til potentielle konsekvenser ved, at kontrolløren udsteder afgiften – eksempelvis ved at sige "hvor bor du?".
- Direkte true kontrolløren ved at komme med en udtalelse, der har til formål at få kontrolløren til at frygte smerte, skade eller andre konsekvenser – eksempelvis ved at sige "det vil få konsekvenser for dig, hvis du giver den afgift".
- Voldelig handlinger forstået som direkte forsøg på at påføre kontrolløren fysisk smerte eller skade. Dette inkluderer handlinger som hårde skub, slag og spark.

Direkte trusler og vold er i denne undersøgelse defineret som det højeste niveau af offensiv adfærd en kunde udviser. Der er derudover set på tre øvrige niveauer af offensiv adfærd, som består af en rangordning af de ovenfor oplistede kundef handlinger. I figur 1.b fremgår det, hvordan vi i undersøgelsen har rangeret disse handlinger i fire niveauer af offensiv adfærd<sup>1</sup>.

Figur 1.b. Oversigt over kundefadfærd kategoriseret i fire niveauer af offensiv adfærd.



<sup>1</sup> Af figur 1.b og fremadrettet fremgår kun de kundef handlinger, der faktisk er blevet registreret i kodningen af de afgiftssituationer som undersøgelsen er baseret på.

Den hierarkiske kategorisering af offensive handlinger er baseret på tre hensyn: 1) En fortløbende gennemgang af datamaterialet, der har ført til en kvalitativ vurdering af, hvad der meningsfuldt kan sidestilles i graden af aggression. 2) Et fagligt kendskab til volds- og aggressionshandling, herunder med inspiration fra tidligere forskning på området. 3) En mini-spørgeskemaundersøgelse blandt kontrollører om, hvad de finder mest ubehageligt i deres arbejde. 'Niveau 1' refereres til som verbal offensiv, 'niveau 2' gestik og hævet stemme, 'niveau 3' fysisk offensiv og 'niveau 4' er direkte trusler og vold, som er potentiel strafbar.

I modsætning til de offensive afgiftssituationer, forstås situationer som værende 'neutrale', hvis de *ikke* indeholder elementer af grænseoverskridende opførsel, autoritetsudfordring eller aggression rettet mod kontrolløren. De neutrale situationer referer således til følgende eksempler på kundeadfærd – der har som fællesnævner, at de udføres på en ikke-offensiv måde:

- Acceptere afgiften uden indvendinger.
- Prøve at tale sig ud af at modtage afgiften.
- Sætte spørgsmålstegn ved kontrollørens afgørelse.
- Brokke sig over at modtage en afgift.
- Forsøge at gå væk fra kontrolløren – eksempelvis ved at ignorere kontrolløren
- Afvente politiet.

Neutrale afgiftssituationer kan altså godt indebære en kunde som er "på tværs". Kundens adfærd karakteriseres først som værende offensiv, når en eller flere af de tidligere beskrevne offensive handlinger finder sted.

Igennem rapporten vil begrebet 'statistisk signifikant' fremgå. Dette dækker over et relativt sikkert mønster i data. En statistisk signifikant sammenhæng vidner altså om, at to handlinger eller kategorier er relateret til hinanden på en systematisk måde. Statistisk signifikans er dermed væsentligt for at kunne afklare, om særlige forhold eller kontrollørhandling er relateret til kundens opførsel.

## Undersøgelsens datagrundlag og design

Datagrundlaget for undersøgelsen er 250 afgiftssituationer, optaget af billetkontrollørerne med deres kropskameraer, dvs. et lille kamera, der er monteret på brystet af kontrolløren. Videoerne blev indsamlet over en periode på seks måneder i 2018. Selv om videomaterialet giver en unik indsigt i afgiftssituationernes dynamik i både mere neutrale og konfliktsituationer, er optagelserne i vores undersøgelse ikke nødvendigvis repræsentative for afgiftssituationer generelt, fordi vi har været afhængige af kontrollørernes optagelser. Det er eksempelvis sandsynligt, at kontrollørerne vil have en øget tendens til at huske at optage situationer, hvor der sker noget offensivt, således at mere trivielle og neutrale situationer er underrepræsenteret i materialet.

Undersøgelsens afsæt er grundige kvalitative observationer af videomaterialet, som dernæst er blevet omsat i en kvantitativ kodning af materialet – i denne analyseproces har vi metodisk trukket på erfaringer fra tidligere projekter (Lindgaard m.fl. 2017; Liebst m.fl. 2018). Ud over at muliggøre observation og kodning af adfærd, tillader videomaterialet også registrering af en

række andre forhold, herunder: køn; alder; sprog (dansk eller andet); hvornår hændelsen fandt sted; om der er tilskuere tilstede; hvilken type ugyldig billet kunden har.

I analysen har vi fokuseret på kontrollørernes adfærd *før* kundens offensive handlinger. Der ligger her en antagelse om, at kontrollørens handlinger før en offensiv kundefølgelse kan påvirke kundens opførsel. Bemærk endvidere, at vi undersøgelsen igennem har analyseret både kundens første og mest offensive handling i situationen. Tilsvarende er der også kodet for kontrollørhandlingerne forud for både den første og mest offensive type kundefølgelse.

På trods af en omfangsrig, finmasket og kronologisk kodning af kunde- og kontrolløradfærd, skal og kan de præsenterede resultater ikke opfattes som et entydigt årsag-virkning forhold, hvor en kontrollørs handling er (den eneste) årsag til kundens efterfølgende offensive opførsel. Dette skyldes, at vi ud fra videoerne ikke kan vide om kundernes adfærd faktisk afhænger af kontrollørernes handlinger. Eksempelvis er det tænkeligt, at kontrolløren fornemmer, at situationen bevæger sig i en offensiv retning og derfor benytter en bestemt strategi over for kunden. I dette tilfælde vil det ikke være kontrollørens handlinger, der fører til kundens offensive adfærd, men det omvendte tilfælde. Det er ligeledes tænkeligt, at nogen kunder altid reagerer offensivt uafhængigt af, hvad kontrollørerne gør. Det vil sige, at de reagerer offensivt på grund af personlige egenskaber og ikke på grund af dynamikker i situationen. I undersøgelsen antager vi således, at kundernes opførsel influeres af kontrollørernes handlinger, men dette skal forstås med de ovenstående forbehold in mente.

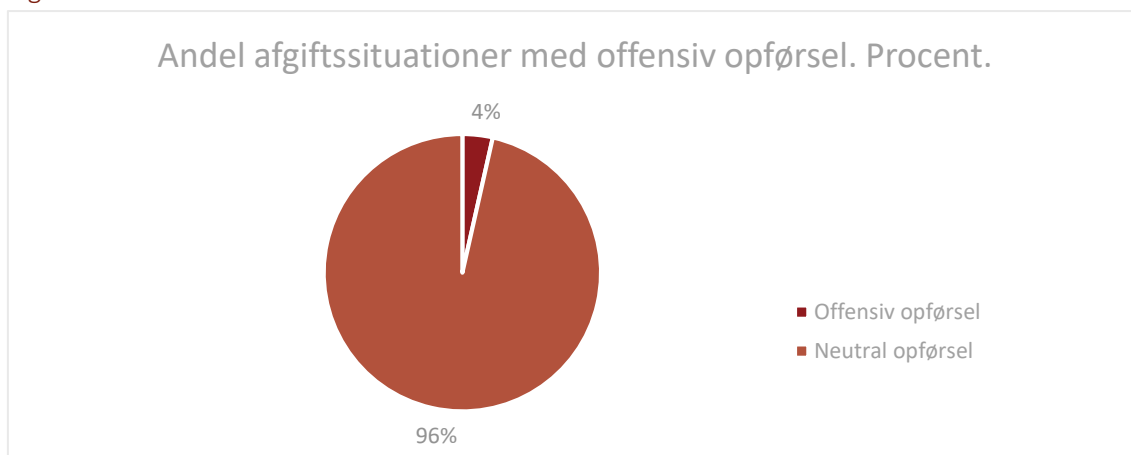
## Rapportens afsnit

I første afsnit præsenteres hyppigheden af offensive afgiftssituationer i vores datamateriale. I andet afsnit ser vi på de individuelle baggrundsfaktorer, som efterfølges af tredje afsnit om tid og tilskuere ved de offensive afgiftssituationer. I afsnit 4 ser vi på typer af afgifter, der hænger sammen med offensiv kundefølgelse og i afsnit 5 præsenteres resultaterne for kontrollørhandlingernes sammenhænge med offensiv kundefølgelse. Rapporten afrundes med en opsummering, der fremsætter anbefalinger på baggrund af undersøgelsen.

## 1. Afgiftssituationer og offensiv kundefølgelse

Et presserende spørgsmål er, hvor udbredt offensiv kundefølgelse er i kontrollørens arbejde. I vurderingen af dette tal har vi ekskluderet optagelser, hvor kameraet er blevet tændt fordi kunden var offensiv. Tallet baserer sig således kun på optagelser, hvor kameraet er blevet tændt inden kunden er offensiv og som hermed giver et så repræsentativt billede af situationerne som muligt. Når dette er sagt, skal det dog understreges, at andre faktorer kan have influeret repræsentativiteten af dette dataudsnit og tallene derfor skal fortolkes med forbehold.

Figur 1.1

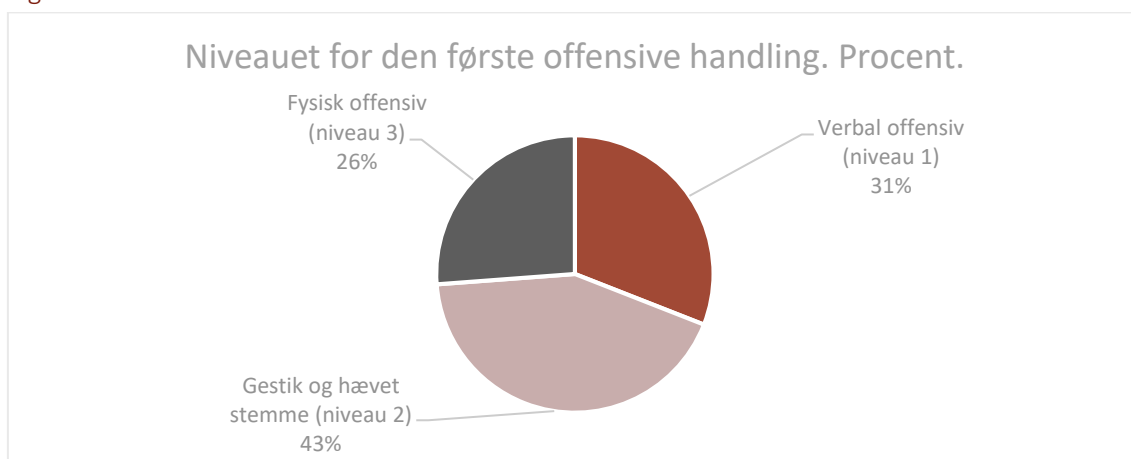


Note: Udregningen er baseret på et dataudsnit, hvor der er justeret for tilbøjeligheden til kameraoptagelse af offensive kunder, n = 85

Som det fremgår af figur 1.1, er det kun i 4 procent af afgiftssituationerne i vores materiale, at kunden udviser offensiv adfærd. Det betyder omvendt, at 96 procent af alle afgiftssituationer forløber mere eller mindre problemfrit. Det er således atypisk i vores data, at en kunde udviser en form for offensiv adfærd, når denne tildeles en afgift.

Når en kunde udviser offensiv opførsel, vil der være betydelig forskel på, hvor aggressivt kunden opfører sig og hvor alvorligt afgiftssituationen udvikler sig. I figur 1.2 ser vi på, hvilket niveau af offensiv adfærd, kunden typisk udviser først i mødet med kontrolløren.

Figur 1.2



Note: n = 42

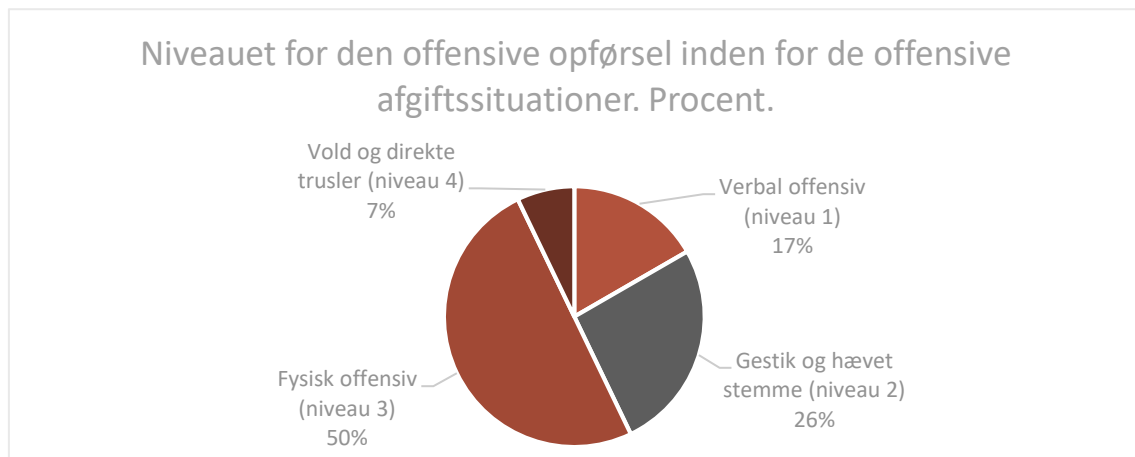
Størstedelen af de offensive afgiftssituationer starter med, at kunden enten hæver stemmen/råber ad kontrolløren eller bruger truende armbevægelser – klassificeret som konflikt på niveau 2. I knap en tredjedel af situationerne, er den første offensive handling fra kunden verbal, hvor kunden kommer med dikterende udtalelser eller bander ad kontrolløren. Lidt over en fjerdedel af situationerne starter med fysisk offensiv adfærd, hvor kunden enten forsøger at mase sig forbi kontrolløren, rører kontrolløren eller filmer denne. I ingen af de offensive situationer tyr kunden



direkte til vold eller trusler som første offensive handling – og niveau 4 er derfor ikke repræsenteret i figuren. Dette er en interessant indsigt, da kontrollørerne derved i princippet har en chance for at undgå, at situationen udvikler sig til vold, hvis de opfatter og reagerer rigtigt på kundens adfærd.

I figur 1.3 nedenfor ser vi, hvilket niveau af offensiv adfærd, der udvises igennem hele situationen.

Figur 1.3



Note: n = 42

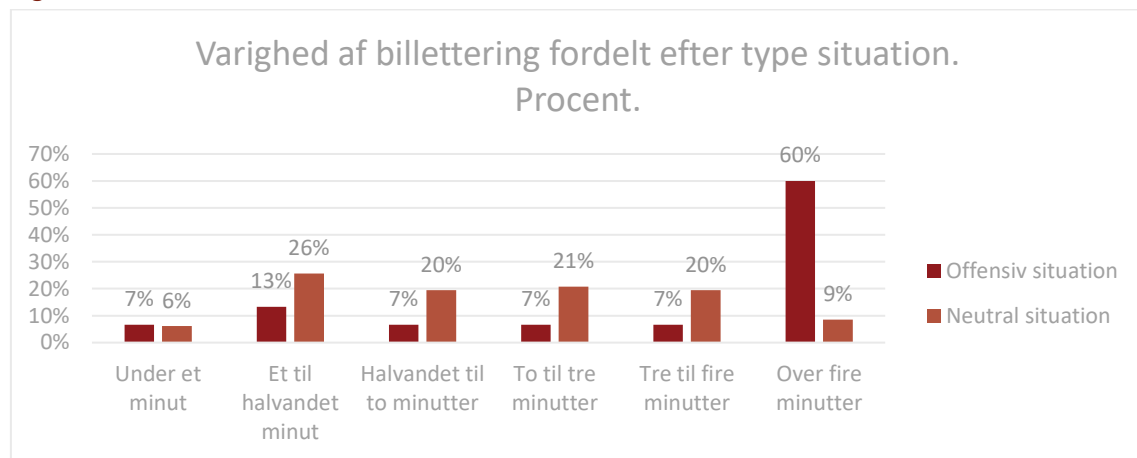
Af figur 1.3 fremgår det, at i 7 procent af de afgiftssituationer, hvor en kunde opfører sig offensivt, benytter denne sig af vold eller trusler. Det er altså atypisk, at der opstår vold eller trusler i afgiftssituationerne i vores materiale. De 7 procent svarer konkret til tre tilfælde i materialet. Her drejer det ene tilfælde sig om en kunde, der truer kontrolløren af flere omgange i løbet af deres møde. I de to andre tilfælde er der tale om fysisk vold. I den ene hændelse slår og sparker kunden flere kontrollører og i en anden hændelse giver kunden kontrolløren et frontalt, hårdt skub.

I halvdelen af alle offensive afgiftssituationer vil kunden enten forsøge at mase sig forbi kontrolløren eller røre eller filme kontrolløren (niveau 3). På trods af, at det kun er i en fjerdedel af situationerne, at en kunde starter med denne type adfærd (jævnfør figur 1.2), så er det altså typisk, at kunden i løbet af situationen vil udvise fysisk offensiv adfærd (niveau 3). I en fjerdedel af de offensive situationer, vil kunden enten hæve stemmen eller råbe ad kontrolløren eller lave truende armbevægelser. I 17 procent af situationerne bander kunden ad kontrolløren eller dikterer. Det fremgår altså fra figur 1.3, at når der opstår en situation med en offensiv kunde, så vil kunden typisk benytte sig af en mere fysisk orienteret adfærd i løbet af situationen. Det er dog atypisk, at det udvikler sig til vold eller trusler om vold.

Om afgiftssituationen udvikler sig konfliktfyldt, fremgår også af, hvor lang tid en afgiftsbillettering varer. Neutrale møder tager gennemsnitligt lidt over to minutter, hvorimod et møde med

en offensiv kunde gennemsnitligt tager syv minutter<sup>2</sup>. I figur 1.4 fremgår det, hvor mange minutter de henholdsvis neutrale og offensive afgiftssituationer typisk forløber over.

Figur 1.4



Note: n = 97, Fishers eksakte test, p = 0,001

Figur 1.4 viser, at de neutrale afgiftssituationer typisk varer mellem et minut til fire minutter. I kontrast til dette, vil en afgiftssituation med en offensiv kunde typisk vare i mere end fire minutter. Det er ikke overraskende, at møder med en offensiv kunde tager længere tid, da en offensiv kunde jo netop bruger tid på at udfordre og modsætte sig kontrolløren. Resultatet kan dog orientere kontrollører om, at selv lidt længerevarende billetteringer ikke nødvendigvis udvikler sig dårligt. Hvis en afgiftssituation varer over fire minutter, kan det fungere som en indikator på, at situationen er under optrapning.

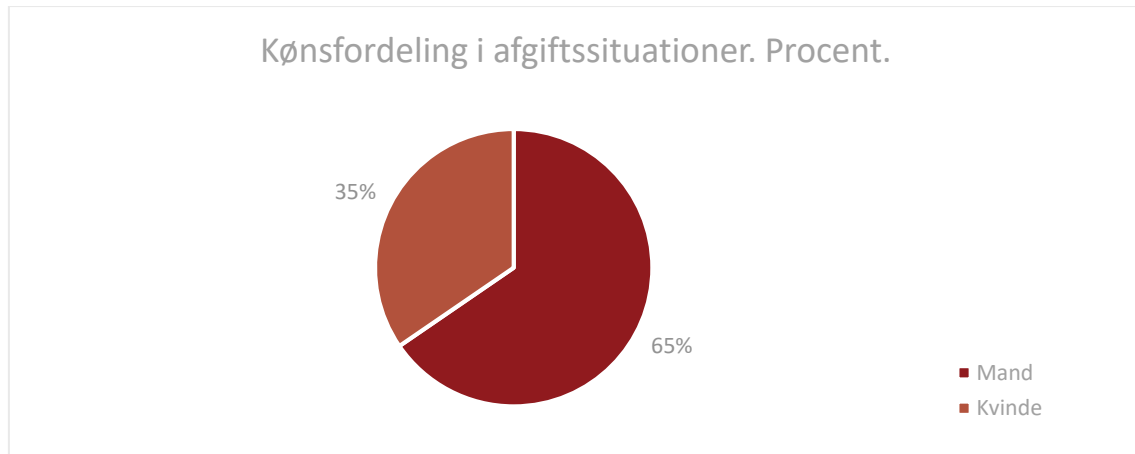
---

<sup>2</sup> Neutrale afgiftssituationer: n = 85, gennemsnitstid = 00:02:21, max varighed = 00:07:36. Offensive afgiftssituationer: n = 15, gennemsnitstid = 00:07:02, max varighed = 00:27:53.

## 2. Hvem er de offensive kunder?

Hvem er de typiske kunder, der ikke har en gyldig billet og som potentielt optræder offensivt i forhold til kontrollørerne? I undersøgelsen heraf, ser vi først nærmere på kønnet af de kunder, der tildes en afgift.

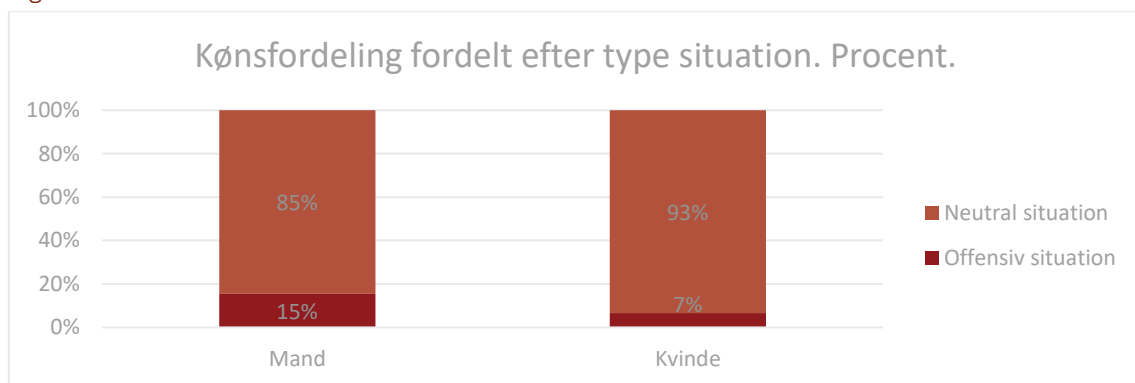
Figur 2.1



Note: n = 217

I figur 2.1 fremgår det, at det særligt er mænd i vores materiale, der ikke har en gyldig billet. Men er det da også mændene, som bliver offensive over for kontrollørerne? I nedenstående figur ser vi på kundens køn, fordelt efter om afgiftssituationen er neutral eller offensiv.

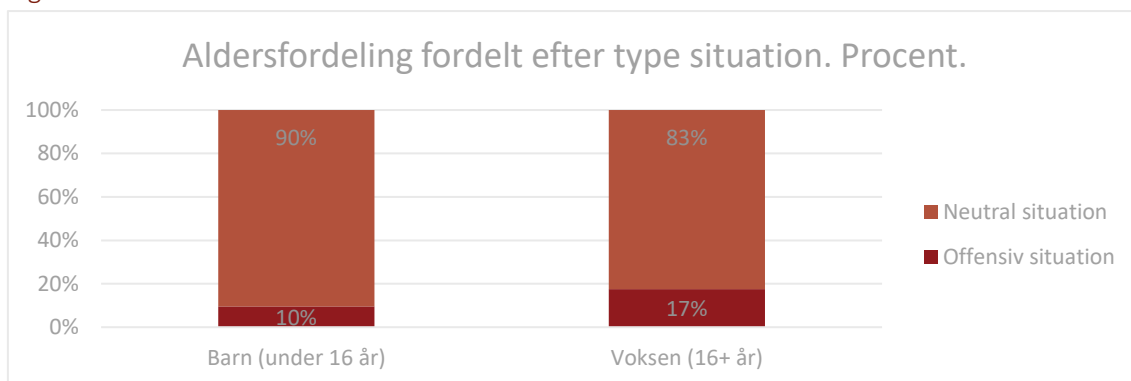
Figur 2.2



Note: n = 217, Pearsons chi2-test, p = 0,061.

I figur 2.2 fremgår det, at der ikke er betydelig forskel på, hvor stor en andel af henholdsvis mænd og kvinder, der reagerer offensivt på at modtage en billet. Sammenhængen er kun knapt statistisk signifikant. I den følgende figur 2.3 ser vi på fordelingen af kunder under og over 16 år, fordelt efter om afgiftssituationen er neutral eller offensiv. I alt er det kun i 8 procent af de 250 afgiftssituationer, at kunde uden gyldig billet er 15 år eller yngre.

Figur 2.3

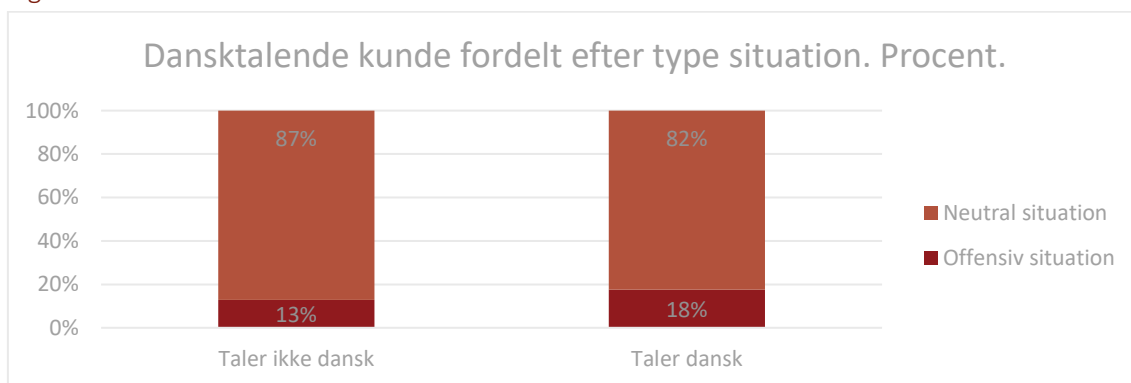


Note: n = 250, Fishers eksakte test, p = 0,278

Af figur 2.3 fremgår det, at der ikke er forskel på, om en afgiftssituation udvikler sig offensivt, alt efter om kunden er barn eller voksen. 10 procent af kunderne under 16 år udviser offensiv adfærd, hvor det for de voksne er 17 procent og denne forskel er ikke statistisk signifikant.

Ud over køn og alder er det også registreret, om kunden taler dansk i afgiftssituationen. Et argument i denne sammenhæng kunne være, at passagerer der ikke taler dansk vil have større problemer med at gennemskue reglerne for brug af offentlige transportmidler, hvilket potentielt kan aflede frustreret, offensiv opførsel over for kontrollørerne. Ud af 249 kunder der ikke har en gyldig billet, kan 16 procent ikke umiddelbart tale dansk. I figur 2.4 ser vi på, hvor ofte der opstår en offensiv situation med de ikke-dansktalende kunder sammenlignet med de dansktalende kunder.

Figur 2.4



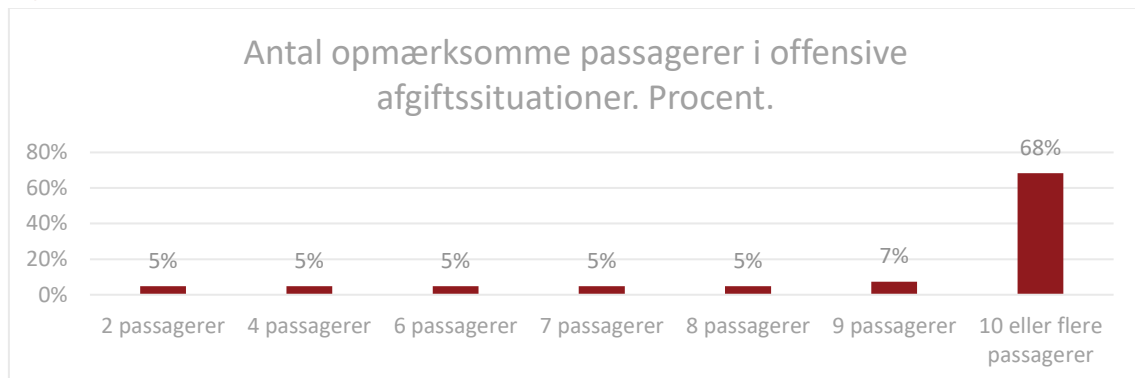
Note: n = 249, Pearsons chi2-test, p = 0,462

Ser vi på, hvor ofte det udvikler sig til en offensiv situation med de ikke-dansktalende kunder, så fremgår det af figur 2.4, at dette er tilfældet for 13 procent, hvorimod det for de dansktalende kunder er tilfældet i 18 procent af situationerne. Denne forskel er ikke statistisk signifikant.

### 3. Tilskuere og tidspunkt

I dette afsnit ser vi på de situationelle faktorer, der karakteriserer de offensive afgiftssituationer. Vi ser først på tilskuerantal og dernæst på tidspunkt på dagen for det offensive møde. I figur 3.1 fremgår det, hvor mange passagerer, der er tilstede og potentielt set opmærksomme på afgiftssituationerne, der udvikler sig offensivt. Antallet inkluderer ikke kontrollører og buschauffører.

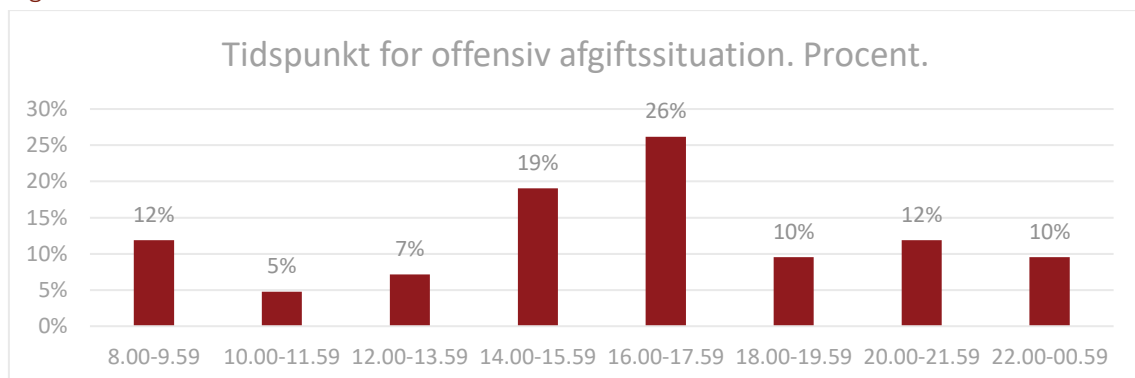
Figur 3.1



Note: n = 41

Fra figur 3.1 ser vi, at der i vores data som oftest er adskillige andre opmærksomme tilskuere til stede i situationer med en offensiv kunde. I to tredjedele af situationerne er der således 10 eller flere øvrige passagerer til stede. At de offensive afgiftssituationer oftest udspiller sig under mange passageres bevågenhed, skal sandsynligvis ses i sammenhæng med tidspunktet for, hvornår de offensive hændelser finder sted. I figur 3.2 fremgår det, i hvilke tidsintervaller på dagen, de offensive situationer opstår.

Figur 3.2



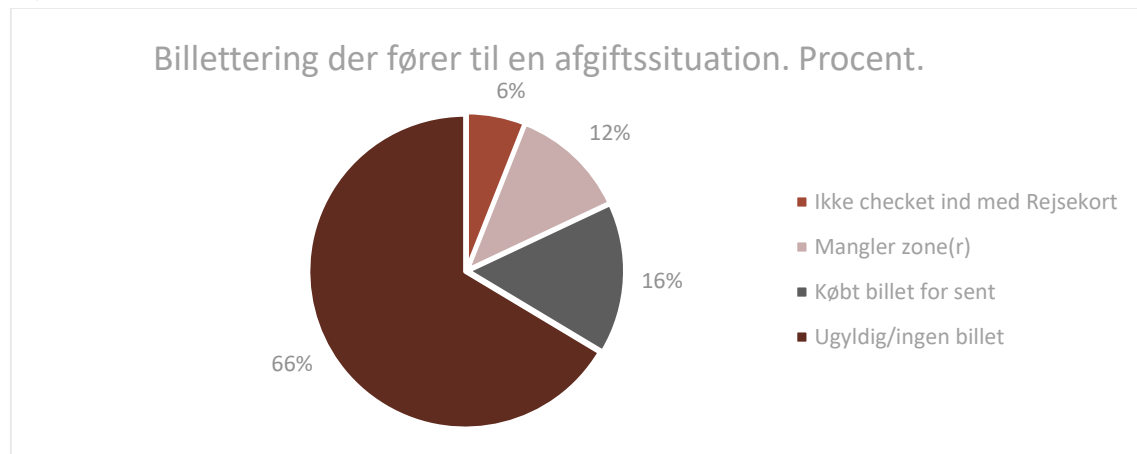
Note: n = 42

En fjerdedel af alle de offensive afgiftssituationer opstår mellem kl. 16.00 og 17.59, hvor folk typisk er på vej hjem fra arbejde og skole. Typisk defineres perioderne mellem kl. 7-9 og 15-18 som myldretid på hverdage og hvis vi samlet ser på intervallet kl. 14-18 fremgår det, at 45 procent af afgiftssituationerne med en offensiv kunde finder sted i dette myldretidsinterval. Det peger altså på, at det typisk er, når der er mange passagerer med bussen, at en kunde vil være udvise offensiv opførsel over for en kontrollør, der udsteder en afgift.

## 4. Afgiftstyper

Vi har nu set på både individuelle og situationelle faktorer, der karakteriserer offensive afgiftssituationer. Inden vi retter blikket mod de adfærdsfaktorer, der hænger sammen med offensive handlinger, ser vi på de forskellige billetteringsafgørelser, der leder til en offensiv kunde. Der er i undersøgelsen kodet for fire forskellige typer afgiftsafgørelser, som kan ses i figur 4.1, hvor hyppigheden af de forskellige afgiftsafgørelser også fremgår.

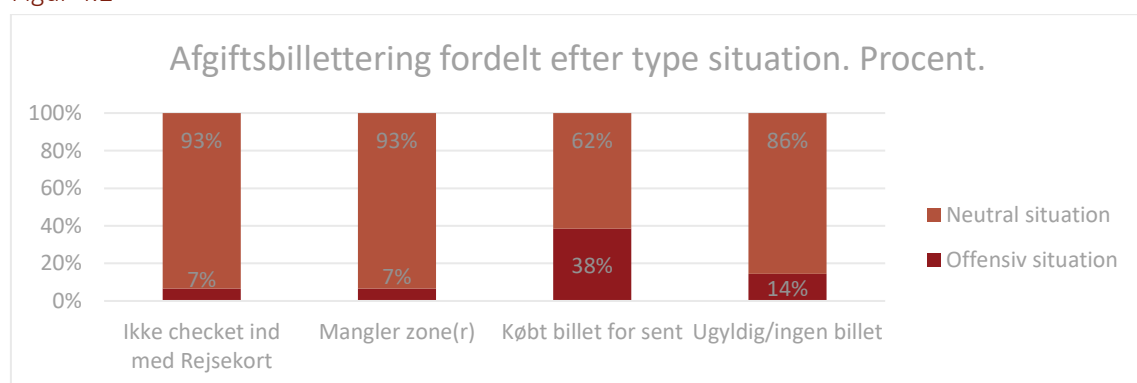
Figur 4.1



Note: n = 250

Den hyppigste grund til, at en kunde skal have en afgift er, at kunden ikke har en gyldig billet, som er tilfældet i to tredjedele af situationerne. Omvendt er det med 6 procent ikke særlig ofte, at kunden ikke har checket ind med sit rejsekort. I 16 procent af tilfældene har kunden købt billetten for sent og i 12 procent mangler kunden en eller flere zoner. I figur 4.2 nedenfor ser vi, hvor ofte de forskellige afgiftsafgørelser efterfølges af en offensiv situation eller forbliver neutral.

Figur 4.2



Note: n = 250, Fishers eksakte test, p = 0,002

I situationer, hvor kunden har købt sin billet efter kontrollørernes påstigning i bussen, er der en statistisk signifikant større sandsynlighed for, at kunden vil udvise offensiv opførsel, sammenlignet med de øvrige typer af afgiftsafgørelser. Det er således bemærkelsesværdigt, at mere end

hver tredje kunde, der får at vide, at billetten er købt for sent, vil reagere offensivt. Dette indikerer, at kunder, der har en billet at vise frem, men som ikke godtages, særligt vil være tilbøjelig til at autoritetsudfordre kontrolløren på offensiv vis.

## 5. Typer af kontrollørhandlinger

I dette afsnit ser vi på, hvilken betydning buskontrollørers adfærd kan have for, om en kunde opfører sig offensivt i en afgiftssituation. Alle kontrollørhandlinger er både kodet i de neutrale og de offensive afgiftssituationer. I de neutrale situationer er handlinger kodet, hvis de fremgår i løbet af situationen. I de offensive afgiftssituationer er handlinger kodet, hvis de udføres *før* kundens offensive adfærd. Denne tidskronologi er som anført vigtig for at kunne tale om, at kontrollørhandlinger fører til kundens offensive opførsel – og når dette er sagt minder vi igen om de forbehold, der knytter sig til en sådan analyse af årsags-virknings-forhold. Resultaterne i afsnittet viser kontrollørhandlinger forud for både den første og den mest offensive kundedadfærd. I tilfælde hvor resultatet er forskelligt, hvis vi kun ser på handlinger forud for den første offensive kundeopførsel, vil dette blive kommenteret. Der er kodet for fire handlingstyper, som fremgår med fed skrift nedenfor i tabel 5.1. I tabellen ses hyppigheden af hver enkelt kontrollørhandling, som hører under de fire handlingstype.

Tabel 5.1. Kontrollørhandlinger i afgiftssituationer.

| Kontrollørhandling                           | Antal (procent) | Antal afgiftssituationer |
|--|-----------------|--------------------------|
| <b>Samtale med kunden</b>                    |                 |                          |
| Udvide sympati                               | 47 (39 %)       | 120                      |
| Forskyde ansvaret væk fra situationen        | 39 (32 %)       | 122                      |
| Udvide beslutsomhed/kontrol                  | 33 (28 %)       | 119                      |
| Påpege kundens skyld/ansvar                  | 21 (19 %)       | 109                      |
| Rolig berøring                               | 2 (2 %)         | 99                       |
| <b>Henvisning til autoritet</b>              |                 |                          |
| Nævne kameraoptagelse                        | 8 (4 %)         | 109                      |
| Nævne politiet                               | 21 (9 %)        | 231                      |
| Tilkalde politiet                            | 5 (2 %)         | 225                      |
| <b>Fysisk afgrænsning af kundens rum</b>     |                 |                          |
| Holde bussen stille og/eller med lukket døre | 21 (9 %)        | 227                      |
| Blokere for kunden                           | 31 (13 %)       | 235                      |
| Holde fast i kunde                           | 4 (2 %)         | 223                      |
| <b>Brug af tredjepart</b>                    |                 |                          |
| Indikere behov for hjælp til andre           | 3 (1 %)         | 224                      |
| Kollega intervenserer                        | 51 (20 %)       | 250                      |

Note: Handlingerne er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer.

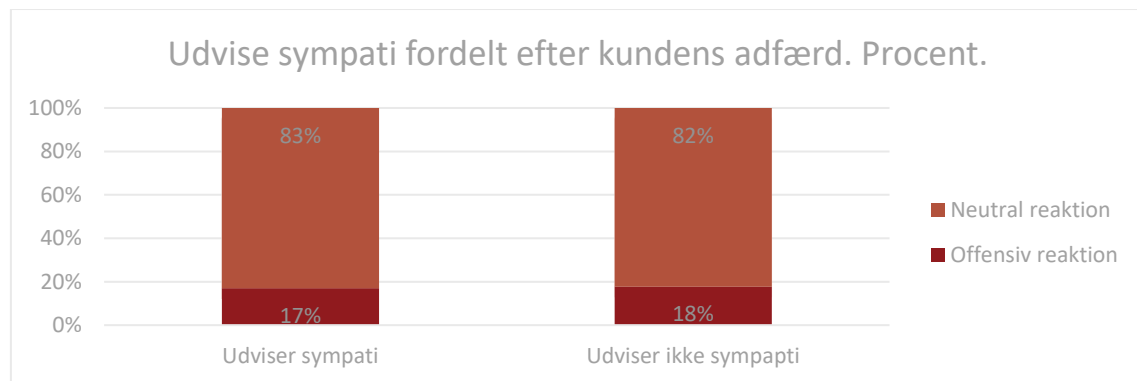
Det fremgår, at de fem oftest benyttede kontrollørhandlinger i en afgiftssituation er at udvide sympati med kunden (39 procent); at forskyde kunden og kontrollørens ansvar væk fra situatio-

nen (32 procent); at udvise beslutsomhed over for kunden (28 procent); at en kollega interverner (20 procent); at påpege kundens ansvar (19 procent). Det er altså hovedsageligt handlingstypen samtale med kunden, kontrollørerne benytter sig af i afgiftssituationer. Henvisning til autoritet og afgrænsning af kundens rum sker sjældnere. Med denne tabeloversigt over kontrollørhandlinger in mente, vil vi nu se på, hvordan de enkelte kontrollørhandlinger hænger sammen med offensiv kundeopførsel.

## Samtale med kunden

I de følgende figurer ser vi på sammenhængen mellem forskellige samtalestrategier og offensiv kundeadfærd. I figur 5.1 fremgår det, om kontrolløren har udvist sympati med kunden eller ej, fordelt efter om kundens reaktion er neutral eller offensiv. At udvise sympati indebærer udtalelser såsom ”beklager”, ”desværre” og ”jeg ved, det er frustrerende”.

Figur 5.1.



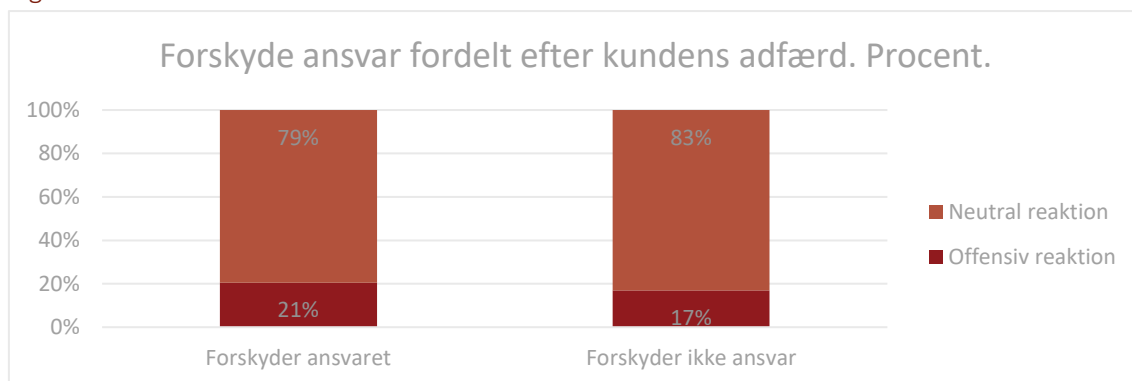
Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 120, Fishers eksakte test, p = 0,558

Det fremgår af figur 5.1, at der ikke er nogen forskel på, om en kontrollør udviser sympati med kunden eller ej og om kunden opfører sig offensivt. Når en kontrollør viser kunden sympati, udvikler det sig altså lige så ofte neutralt som offensivt. Dette tyder på, at denne strategi kan bruges uden negative konsekvenser, men den kan ikke umiddelbart bruges til at forebygge offensiv opførsel.

I figur 5.2 ser vi på, om der er en sammenhæng mellem at forskyde ansvaret væk fra situationen og offensiv adfærd. At forskyde ansvaret væk fra situationen dækker over udsagn, hvor kontrolløren nævner nogle eksterne forhold, så der ikke fokuseres på kundens eget ansvar eller kontrollørens ”personlige” afgørelse. En kontrollør forskyder ansvaret væk fra situationen ved eksempelvis at sige, at kunden kan klage til busselskabet eller ved at sige ”jeg gør bare mit arbejde” eller ”det er reglerne”.



Figur 5.2

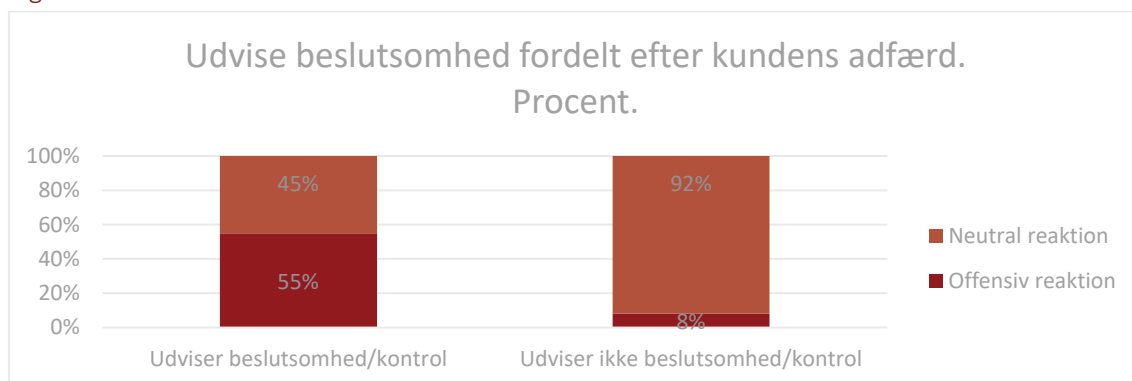


Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 122, Fishers eksakte test, p = 0,400

På samme vis som at udvise sympati, er der heller ikke en forskel på, om kontrolløren forskyder ansvaret eller ej, i forhold til om kunden bliver offensiv. I en femtedel af tilfældene, hvor en kontrollør eksempelvis siger "jeg gør bare mit arbejde" eller lignende, vil kunden efterfølgende opføre sig grænseoverskridende. I 17 procent af tilfældene, hvor kontrolløren ikke kommer med sådanne udtalelser, vil kunden udvise offensiv adfærd. At eksempelvis nævne for kunden, at denne kan indsende en klage til busselskabet, kan altså gøres uden forhøjede negative konsekvenser.

I nedenstående figur fremgår kontrollørhandlingen at udvise beslutsomhed eller kontrol over for kunden. Denne handling indebærer adfærd, hvor kontrolløren indikerer at være den, der tager beslutningerne og har kontrollen over situationen. Det kan eksempelvis være udtalelser såsom "du kommer ikke af bussen, før du har fortalt mig dit navn", "du skal gøre, hvad jeg siger" eller "afgørelsen er blevet truffet".

Figur 5.3



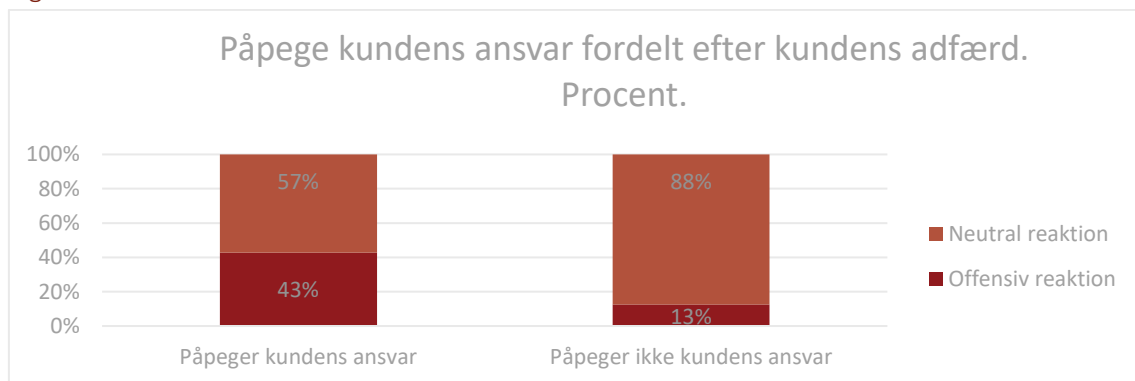
Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 119, Fishers eksakte test, p < 0,001

Fra figur 5.3 ses det, at der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem at udvise beslutsomhed og offensiv kundeadfærd. I mere end halvdelen af de afgiftssituationer, hvor en kontrollør bruger beslutsomme udtalelser over for kunden, vil kunden efterfølgende reagere offensivt. Hvis ikke kontrolløren kommer med beslutsomme eller kontrollerende udtalelser, bliver kunden kun

offensiv i 8 procent af tilfældene. En mere autoritær verbal fremtoning over for kunden er altså en strategi, der kan være forbundet med en forhøjet risiko for offensiv kundeopførsel.

I figur 5.4 ser vi på sammenhængen mellem en kontrollør, der påpeger kundens ansvar og offensiv kundedadfærd. At påpege kundens ansvar dækker over udtalelser, hvor kontrolløren eksempelvis siger, at det er kundens egen skyld eller siger, at det er kundens eget ansvar at kende reglerne for at køre med offentligt transport. For at være defineret som en påpegning af kundens ansvar, skal kontrolløren ikke tale i generelle termer, men påpege den respektive kundens ansvar i situationen.

Figur 5.4



Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer.  $n = 109$ , Fishers eksakte test,  $p = 0,003$

Fra figur 5.4 fremgår det, at der er en større sandsynlighed for, at kunden udviser offensiv opførsel, hvis kontrolløren forinden har påpeget kundens ansvar i situationen. I 43 procent af afgiftssituationerne, hvor kontrolløren eksempelvis siger "det er dit eget ansvar at have billetten inden påstigning", vil kunden efterfølgende opføre sig offensivt. Denne strategi indebærer altså en forhøjet risiko at bruge i mødet med en kunde. Resultatet skal dog fortolkes med forbehold, da sammenhængen mellem påpegning af kundens ansvar forud kundens første offensive opførsel er mindre robust (figur ikke vist), end når vi ser på både den indledende og mest offensive adfærd<sup>3</sup>.

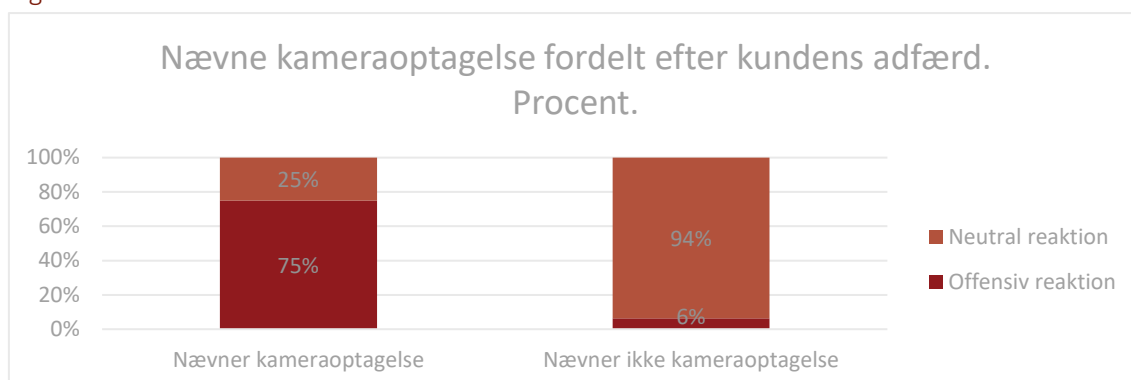
### Henvisning til autoritet

I de følgende tre figurer ser vi på sammenhængen mellem, at kontrolløren henviser til en autoritet og offensiv kundedadfærd. Figur 5.5 viser sammenhængen mellem, at kontrolløren i en afgiftssituation nævner, at kunden bliver optaget på kamera og efterfølgende offensiv kundedadfærd.

---

<sup>3</sup> Fishers eksakte test af sammenhæng mellem kontrollør der påpeger kundens ansvar og kundens første offensive adfærd,  $p = 0,063$

Figur 5.5



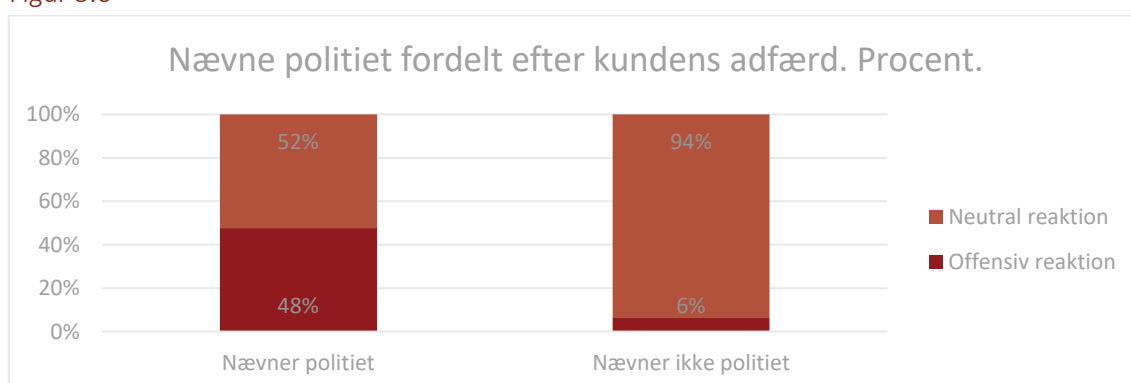
Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 228, Fishers eksakte test,  $p < 0,001$

Det ses i figur 5.5, at der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem, at kontrolløren nævner kameraoptagelse og en offensiv reaktion fra kunden. I 75 procent af tilfælde, hvor kontrolløren fortæller en kunde, at denne bliver videooptaget, vil kunden opføre sig offensivt efterfølgende.

Det er her vigtigt at være opmærksom på, at denne sammenhæng kan være resultatet af kontrollørens intuition for en potentiel offensiv kunde. Det vil sige, kameraoptagelsen bliver muligvis nævnt, fordi kontrolløren har på fornemmelsen, at kunden snart optrapper til offensiv adfærd. Kameraet bruges som en sikkerhed for kontrolløren, da en videooptagelse kan dokumentere en kundes identitet og opførsel over for politiet. Det er derfor også sandsynligt, at kameraet særligt nævnes, efter kontrolløren aner konflikt – og det altså ikke er kamerabruget i sig selv, der optrapper konflikten. Uagtet dette forbehold, tyder resultatet på, at det ikke har en nedtrappende virkning at fortælle kunden, at denne bliver kameraoptaget. Når kontrolløren ikke nævner optagelsen, bliver kunden kun offensiv i 6 procent af afgiftssituationerne.

I figur 5.6 ser vi, om det at nævne politiet for kunden hænger sammen med offensiv kundeadfærd. At nævne politiet indebærer, at kontrolløren siger, at han eller hun vil kontakte politiet, hvis ikke kunden samarbejder eller ikke oplyser sit ID.

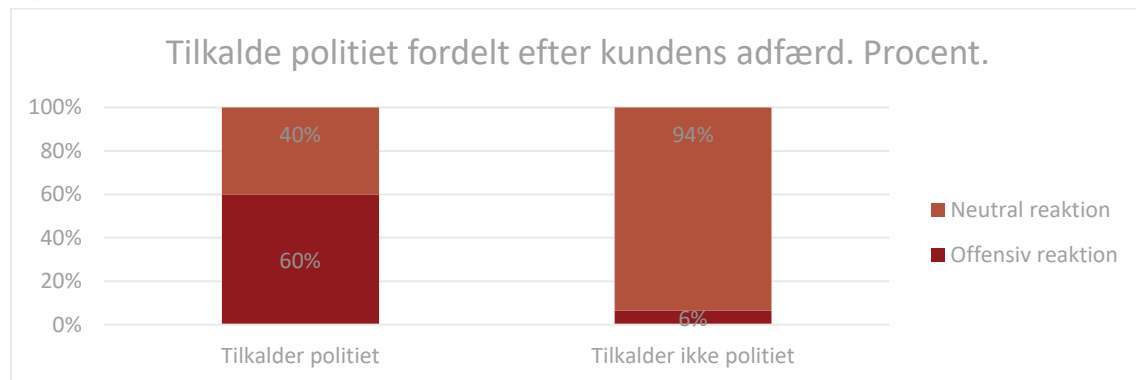
Figur 5.6



Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 231, Fishers eksakte test,  $p < 0,001$

Af figur 5.6 fremgår det, at der er statistisk signifikant sammenhæng mellem, at en kontrollør nævner politiet og kunden efterfølgende udviser offensiv adfærd. I lige knap halvdelen af tilfældene, hvor kontrolløren siger, at politiet må tilkaldes, hvis ikke kunden samarbejder, vil kunden efterfølgende opføre sig offensivt. At nævne en ekstern autoritet som politiet er altså i vores data forbundet med en forhøjet risiko for efterfølgende offensiv kundeopførsel. I figur 5.7 nedenfor ser vi, hvordan det at tilkalde politiet foran kunden faktisk hænger sammen med offensiv adfærd.

Figur 5.7



Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 225, Fishers eksakte test, p = 0,003

Når kontrolløren tilkalder politiet foran kunden i en afgiftssituation er der en større sandsynlighed for, at kunden efterfølgende vil handle offensivt. I 60 procent af tilfældene, hvor kontrolløren tilkalder politiet bliver kunden offensiv. Det skal her bemærkes, at denne sammenhæng er mindre robust, hvis vi kun ser på kontrollører, der tilkalder politiet forud for kundens første offensive opførsel (figur ikke vist)<sup>4</sup>.

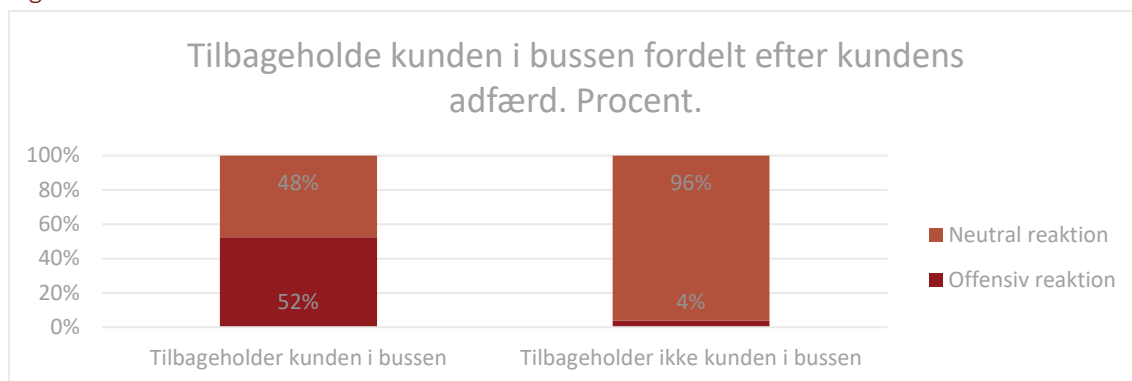
På samme vis som ved at nævne kameraoptagelse for en kunden, må dette resultat også fortolkes med forbehold. Kontrolløren benytter muligvis denne strategi, da han eller hun har en fornemmelse af, at en kunde er ved at blive aggressiv. Resultatet kan dog med rimelighed fortolkes således, at det i hvert tilfælde ikke nedtrapper kundens opførsel at tilkalde politiet. Her er det dog vigtigt at bemærke, at tilkaldelse af politiet kan være den eneste mulighed i situationer med en meget vanskelig eller aggressiv kunde.

## Fysisk afgrænsning af kundens rum

De følgende tre figurer fremstiller sammenhængen mellem fysisk afgrænsning af kundens rum og offensiv kundeopførsel. I figur 5.8 nedenfor ser vi på, når kunden tilbageholdes i bussen. Mere præcist dækker denne kontrollørhandling over, at kontrolløren foran kunden siger til buschaufføren, at dørene i bussen skal forblive lukket eller at bussen skal holde stille og ikke køre videre.

<sup>4</sup> Fishers eksakte test af sammenhæng mellem kontrollør der tilkalder politiet og kundens første offensive adfærd, p = 0,030

Figur 5.8

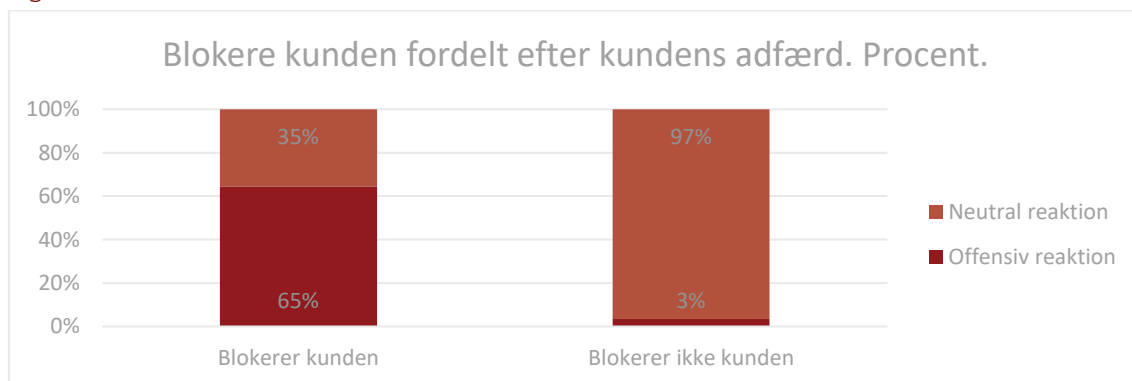


Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 227, Fishers eksakte test,  $p < 0,001$

Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem at tilbageholde kunden i bussen og offensiv kundeadfærd. I halvdelen af tilfældene, hvor kontrolløren beder buschaufføren om at få bussen til at holde stille eller holde dørene lukket, vil kunden efterfølgende opføre sig offensivt. Denne kontrollørstrategi er altså forbundet med forhøjede negative konsekvenser.

Nedenfor fremgår sammenhængen mellem at blokere for kunden og offensiv adfærd. Blokering er her defineret som adfærd, hvor kontrolløren tydeligt placerer sig på en sådan måde, at kunden har svært ved at komme forbi kontrolløren. Dette indebærer også tilfælde, hvor kontrolløren sætter sig på sædet ved siden af den siddende kunde.

Figur 5.9

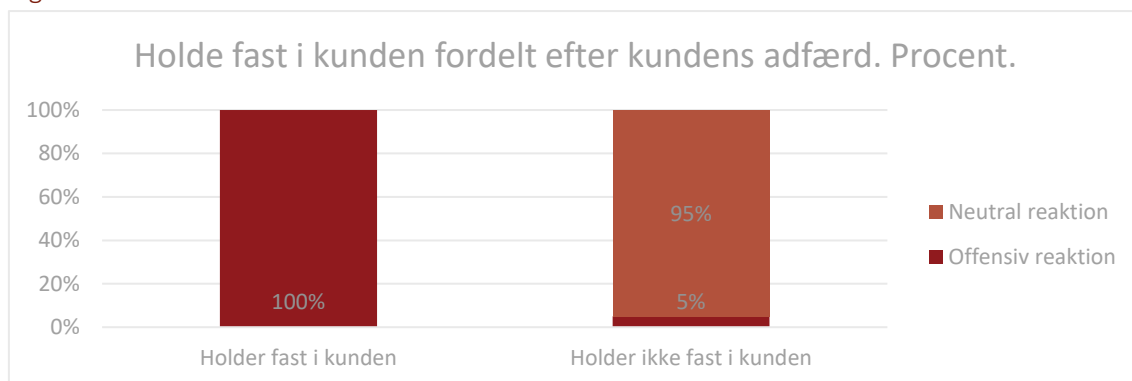


Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 235, Fishers eksakte test,  $p < 0,001$

Vi ser i figur 5.9, at kunden med større sandsynlighed vil reagere offensivt efter, at en kontrollør har stillet eller sat sig i vejen for kunden. En autoritær fysisk fremtoning fra kontrollørens siden er altså forbundet med negative konsekvenser i form af offensive kundereaktioner.

I figur 5.10 ser vi, om der er en sammenhæng mellem offensiv adfærd og en kontrollør, der holder fast i en kunde for at stoppe kunden i en handling. Dette inkluderer tilfælde, hvor kontrolløren tager fat i kundens ejendele såsom en trøje eller taske.

Figur 5.10



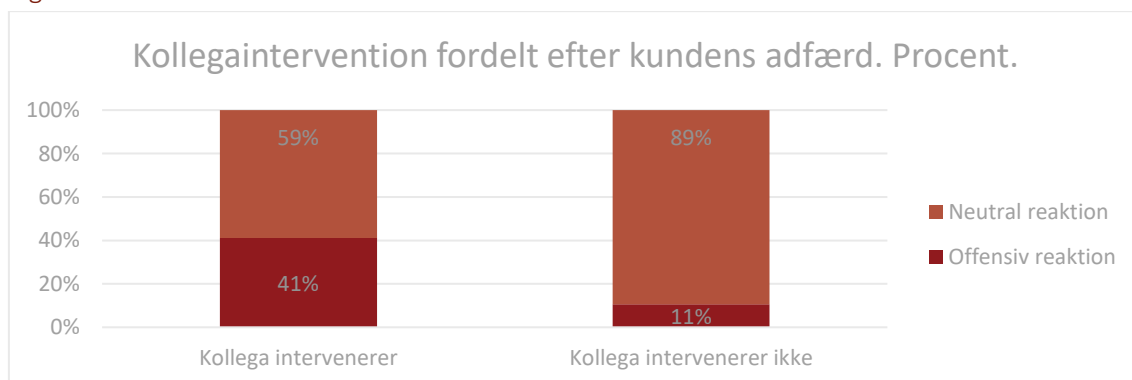
Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 223, Fishers eksakte test,  $p < 0,001$

I samtlige tilfælde, hvor en kontrollør holder fast i en kunde, vil kunden efterfølgende opføre sig offensivt. Det er her vigtigt at være opmærksom på, at de 100 procent blot baserer sig på fire faktiske tilfælde, hvor en kontrollør holder fast i en kunde. Denne analyse er derfor baseret på ganske få observationer. Yderligere er sammenhængen også mindre sikker, hvis vi kun kigger på kontrollører, der holder fast i kunden forud for den første offensive kundefærd (figur ikke vist)<sup>5</sup>.

### Brug af tredjepart

I dette sidste analyseafsnit ser vi på sammenhængen mellem kontrollørens brug af en tredjepart i situationen og offensiv kundefærd. Af figur 5.11 fremgår det, om intervention fra en kollega hænger sammen med offensiv opførsel. Ved intervention forstås handlinger, hvor en kollega blander sig enten verbalt eller fysisk i den respektive afgiftssituation. Hvis en kontrollør blot overtager en afgiftssituation for sin kollega er dette ikke inkluderet som intervention.

Figur 5.11



Note: Handlingen er kodet som tilstedeværende i neutrale situationer og kodet før kundens offensive adfærd i offensive situationer. n = 250, Fishers eksakte test,  $p < 0,001$

<sup>5</sup> Fishers eksakte test af sammenhæng mellem kontrollør der holder fast i kunden og kundens første offensive adfærd,  $p = 0,067$

Når en kollega intervenserer ind i en afgiftssituation, vil det i mere end en tredjedel af gangene blive efterfulgt af offensiv kundefærd og der ses altså en statistisk signifikant sammenhæng mellem intervention og efterfølgende offensiv adfærd. Ser vi kun på intervention forud for kundens første offensive opførsel, er denne sammenhæng dog mindre sikker (figur fremgår ikke)<sup>6</sup>, og betydningen af en intervenserende kollega må derfor fortolkes med forbehold. Derudover er det sandsynligt, at en kollega intervenserer på grund af en fornemmelse af, at en kunde vil udvise aggression, hvormed det ikke nødvendigvis er selve kollegainterventionen, der udløser den offensive adfærd. Det kan dog med rimelighed fortolkes således, at det i hvert tilfælde ikke nedtrapper kundens opførsel, at flere kontrollører henvender sig til kunden.

## Opsummering og anbefalinger

På baggrund af undersøgelsens resultater, vil vi nu afslutningsvist lave en opsummering af vores konklusioner. Opsummeringen indeholder samtidig anbefalinger henvendt til buskontrollører og disses ledere og andre faggrupper, der på samme vis som billetkontrollører har kundekontakt i udførelsen af et autoritetsarbejde.

1. I størstedelen af møderne mellem kontrollør og kunde, opfører kunden sig medgørligt og tyr ikke til offensiv opførsel, når der udstedes en afgift. Endvidere finder vi, at når kunden modsætter sig kontrolløren og udviser offensiv adfærd, er det atypisk, at situationen udvikler sig til vold eller trusler mod kontrolløren.
2. I ingen af de offensive afgiftssituationer tyr kunden direkte til vold eller trusler som den første offensive handling. Vold og trusler opstår altså først efter, at kunden har udvist mildere former for offensiv adfærd. Dette peger på, at træning af billetkontrollører er vigtig, fordi deres adfærd potentielt kan spille en rolle for kundens efterfølgende adfærd.
3. En kunde der modtager en afgift på grund af, at billetten er købt for sent, vil være mere tilbøjelig til at reagere autoritetsudfordrende og offensivt. For at undgå dette, anbefaler vi, at busselskabet tydeligere kommunikerer reglerne for køb af billetter ud til deres kunder, så der ikke er mulighed for forhandling, når en kontrollør udsteder en afgift på denne baggrund.
4. I myldretiden om eftermiddagen mellem kl. 14 og 18, er der størst risiko for, at en kunde udviser offensiv adfærd. Kontrollører bør være opmærksomme på, at det er i denne tidsperiode, at kunder typisk opfører sig offensivt.
5. To eller flere opmærksomme passagerer vil typisk være til stede (og hermed potentielt til rådighed), når en kunde er offensiv.
6. Når kontrolløren udviser autoritet ved at være bestemt i tonen over for kunden, er der en forhøjet risiko for, at kunden reagerer offensivt. Denne form for kommunikation kan være svær at undgå i billetteringsarbejdet, hvor en kontrollør nødvendigvis må udvise

---

<sup>6</sup> Fishers eksakte test af sammenhæng mellem kollegaintervention og kundens første offensive adfærd,  $p = 0,054$

autoritet for at få udstedt en afgift. Det kan dog overvejes, om der kan bruges alternative samtalestrategier til at få en kunde til at samarbejde.

7. Henvielse til en autoritet, hvor kontrolløren nævner eller tilkalder politiet eller nævner videooptagelse til en kunde, er en kontrollørstrategi, som forøger risikoen for offensive kundereaktioner. At tilkalde politiet kan være en nødvendig sikkerhedsforanstaltning, som kan være svær at ændre. At nævne kameraoptagelse og politiet er strategier, der ikke entydigt er nødvendige i en given afgiftssituation, men som også er forbundet med offensive kundereaktioner.
8. Afgrænsning af kundens fysiske rum, ved at blokere for kunden, holde bussen tilbage eller dens døre lukket, er strategier, der i betydelig grad forøger risikoen for efterfølgende offensive kundereaktioner.
9. Sætninger og samtaler med kunden, der handler om at udvise sympati og forståelse med kunden eller handler om at sige, at det er eksterne regler og forhold, der afgør en afgift, er hverken nedtrappende eller optrappende. Det vil sige, at en kontrollør kan benytte sig af disse strategier uden at det øger eller mindsker risikoen for, at en kunde bliver offensiv.

Disse konklusioner og anbefalinger indikerer samlet set, at adfærd i konfliktsituationer i kontrol-lørernes arbejde spiller en central rolle for deres sikkerhed. Vores resultater peger på, at udviklingen af skræddersyet konflikttræning er mulig og relevant for billetkontrollører, samt potentielt for andre faggrupper som har kontakt med borgere i udførelsen af et autoritetsarbejde.



## Litteratur

Assunção, A. A. & Medeiros, A. M. (2015). Violence against metropolitan bus drivers and fare collectors in Brazil. *Rev Saúde Pública*. 49:11.

Aquino, K. & Bommer, W.H., (2003). Preferential Mistreatment. How Victim Status Moderates the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Workplace Victimization. *Organization Science*. Vol. 14, No. 4, pp. 374–385.

Aquino, K & Thau, S. (2009). Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective. *Annual Review of Psychology*. 60, pp. 717–41.

Collins, R. (2009). *Violence: A micro-sociological theory*. Princeton: Princeton University Press.

Essenberg, B. (2003). Violence and stress at work in the transport sector. Working paper from Sectoral Activities Department. International Labour Office Geneva.

Gacki-Smith, J., Juarez, A. M. & Boyett, L. (2009). Violence Against Nurses Working in US Emergency Departments. *Journal of Nursing Administration*. Volume 39, Number 7/8, pp. 340-349.

Liebst, L. S., Heinskou, M. B., & Ejbye-Ernst, P. (2018). On the actual risk of bystander intervention: A statistical study based on naturally occurring violent emergencies. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 55(1), 27-50.

Lindegaard, M. R., Liebst, L. S., Bernasco, W., Heinskou, M. B., Philpot, R., Levine, M., & Verbeek, P. (2017). Consolation in the aftermath of robberies resembles post-aggression consolation in chimpanzees. *PloS one*, 12(5), e0177725.

Manzoni, P. & Eisner, M. (2006). Violence Between the Police and the Public. Influences of Work-related Stress, Job Satisfaction, Burnout, and Situational Factors. *Criminal Justice and Behavior*. Vol. 33, No. 5, pp. 613-645.